Oordeel en advies van de klachtencommissie Careyn

Over de klacht van mevrouw K.C.M van der Meulen, inzake haar moeder, mevrouw E. van der Meulen- Meijer, cliënt van Careyn, locatie Tuindorp-Oost te Utrecht, tegen Careyn in de persoon van de heer D. Verburg, Specialist Ouderengeneeskunde locatie (SOG) Tuindorp- Oost, de heer G. v.d. Logt, CFO – lid Raad van Bestuur en de heer Mr. G.P.L. Fokke, jurist a.i., als vertegenwoordigers van Careyn.

Klager
Mevrouw K.C.M van der Meulen, bijgestaan door de heer R. Leenders, zoon van klager, en mevrouw M. de Booijs, vriendin van klager.

Verweerder
Careyn, vertegenwoordigd door de heer D. Verburg, SOG locatie Tuindorp- Oost, de heer G. v.d. Logt, CFO – lid Raad van Bestuur en de heer Mr. G.P.L. Fokke, jurist a.i.

Partijen hebben schriftelijk hun standpunten ter kennis gebracht in:
- de Klacht, ingediend op 8 februari 2019; aangevuld met bijlagen 1 tot en met 11;
- het verweer van Careyn, ontvangen op 26 februari 2019; aangevuld mij bijlagen 1 tot en met 16
- de reactie van klager op het verweer van Careyn, ontvangen op 3 maart 2019;

1. *De procedure*
Op 14 maart 2019 is een hoorzitting georganiseerd. Bij deze hoorzitting waren aanwezig van de onafhankelijke klachtencommissie van Careyn: mevrouw J.P.R.B. Daudt (voorzitter), mevrouw M. Stroetenga, de heer E.G.M. Otterloo en mevrouw K.A. Smit, ambtelijk secretaris Klachtencommissie Careyn.

Op basis van de documenten en toelichting hierop tijdens de hoorzitting beoordeelt de onafhankelijke klachtencommissie de klacht en stuurt dit oordeel als advies aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur besluit vervolgens of zij het advies volgt of overneemt. Bij (deels) niet volgen van het uitgebrachte advies motiveert de Raad van Bestuur haar afwijkend standpunt. De Raad van Bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie, aan alle betrokken partijen en aan de klachtencommissie, schriftelijk of per email, haar oordeel over de klacht mee.

In onderhavige klacht zal de heer G. v.d. Logt, CFO – lid Raad van Bestuur niet betrokken zijn bij het beoordelen van het advies van de onafhankelijke klachtencommissie. De aanwezige jurist a.i. van Careyn deelt mee dat besloten is dat een lid van de Raad van Toezicht van Careyn betrokken zal worden bij de beoordeling en opvolging van het advies.

2. Situatiebeschrijving en klacht
Mevrouw E. van der Meulen- Meijer is 94 jaar en woont sinds 14 jaar in verzorgingshuis Tuindorp-Oost.
De klachtencommissie onderscheidt de volgende klachtonderdelen:

1. De noodzaak om te verhuizen van de hoogbouw naar de laagbouw waar niet voor iedere bewoner plaats is en waarbij wisselende argumenten voor die verhuizing worden gebruikt:
    a. Uit oogpunt van kwaliteit, veiligheid en gezelligheid
    b. Asbest in de hoogbouw.
2. De onduidelijkheid of cliënte in aanmerking komt voor de verhuizing naar de laagbouw of wordt aangemerkt tot de groep van 10 die moet verhuizen naar een verpleeghuis.
3. De onduidelijke argumentatie die in de loop van het proces wordt aangepast om cliënte in aanmerking te brengen voor een verplaatsing naar een verpleeghuis.
4. Het door Careyn niet reageren op correspondentie van de kinderen van cliënte en hen confronteren met een al genomen besluit.
5. Het door Careyn negeren van het verzoek van de kinderen het besluit niet rechtstreeks ter kennis te brengen van hun moeder die nog van niets weet.
6. Het uitreiken van het besluit met medische argumentatie dat cliënte naar een verpleeghuis moet, wordt uitgevoerd door iemand van het Vastgoed, terwijl de verzorgenden van cliënte niet op de hoogte zijn van dat besluit.
7. In het laatste maanden van haar verblijf een gebrekkige verzorging die uitgevoerd werd door uitzendkrachten.
8. Een vermeende ondeugdelijke medische overdracht op het moment van verhuizing.
9. Het kwijtraken van een hoorapparaat tijdens de verhuizing dat met een coulancebedrag van € 250, - wordt afgedaan.
10. Het blijven negeren van de correspondentie van de klager, ook waar het aangetekende brieven betreft.

In de zitting is aangegeven dat klacht 9 niet behandeld kan worden omdat de onafhankelijke klachtencommissie van Careyn niet bevoegd is om hierover een uitspraak te doen.
In de zitting is tevens afgesproken om de klacht vooral te beperken tot de hoofdonderdelen namelijk:

- Communicatie over de verhuizing;
- Het nemen van het besluit dat mevrouw extern moest verhuizen en de invloed van de familie hierop;
- De zorg voor mevrouw E. van der Meulen in de laatste maanden voor de verhuizing.

Het schriftelijk verweer van Careyn is gericht op deze hoofdonderdelen.

3. Standpunt klager

- Klager geeft allereerst aan dat in het verweerschrift van Careyn zoveel onwaarheden en onjuiste aannames staan, dat er geen beginnen aan is om die te benoemen.
- Voor mevrouw E. van der Meulen is sinds maart 2017 een ZZP 6 geïndiceerd dus niet 2018 zoals benoemd is in het verweer van Careyn. In maart 2018 heeft moeder van klager twee CVA' s gehad. Klager vertelt dat de gezondheid van haar moeder toen erg achteruit is gegaan. Echter na een gesprek over een mogelijke opname in een hospice, ging het met de gezondheid van haar moeder ineens steeds beter. Overplaatsing naar een hospice was niet meer aan de orde.
- Klager geeft tevens aan dat zij aan de zorgmedewerkers heeft gevraagd of deze de zorg voor haar moeder zwaar vonden. De verzorgenden gaven aan dat zij de zorg niet zwaar vonden. De ondersteuning van klager, mevrouw de Booijs, vertelt dat klager zelf verpleegkundige is en dus bekend is met het observeren en bepalen van de zorgbehoeftes van patiënten.

- Klager geeft aan dat al sinds begin 2018 bekend was dat het gebouw verkocht was en dat de hoogbouw leeg geruimd moest worden. Er had al veel eerder over gecommuniceerd kunnen worden. Eind juni 2018 moesten 10 mensen naar een externe locatie verhuizen. Steeds heb ik, klager, aan de zorg gevraagd of mijn moeder daarbij zat.
- Klager stelt dat de Raad van Bestuur steeds aangaf dat nog niets zeker was, dit blijk ook uit het gespreksverslag 13 september. Dan komt er een brief op 27 september 2018, dat mevrouw in januari weg moet en de zorgovereenkomst per 1 januari 2019 wordt opgezegd en er binnen 10 dagen gereageerd moet worden, aldus klager. De familie is steeds aan het lijntje gehouden en voelt zich niet serieus genomen.
- Klager is heel verontwaardigd over het feit dat er niet is gereageerd op de schriftelijke reacties van de familie op het besluit en zelfs niet op de aangetekende brief.
- Hoewel Careyn stelt dat er na 27 september 2018 gesprekken zijn gevoerd door Leny Kolkman, medewerker van Careyn, met de familie, geeft klager aan dat die gesprekken niet zijn gevoerd.
- Klager vertelt dat haar moeder nu in een verpleeghuis woont in Harmelen. Het gaat niet zo goed met haar; ze verpietert. Klager woont vlakbij Tuindorp- Oost. Zowel zij als haar kinderen kwamen meerdere malen per week bij haar moeder op bezoek. Door deze externe verhuizing is de kwaliteit van leven van haar moeder verslechterd, aldus klager.
- Klager geeft aan dat ze met de klacht wil beogen dat Careyn erkent dat er bij de communicatie en het nemen van het besluit om zeer oude mensen extern te verplaatsen, fouten zijn gemaakt. Deze fouten zijn ook een aantal jaren geleden gemaakt bij de verhuizing van bewoners van de Lichtkring in 2014. Careyn heeft daar geen lessen uit getrokken. Klager beoogt te realiseren dat Careyn publiekelijk zijn excuses aanbiedt aan de (oud)bewoners, bijvoorbeeld met een open brief in de krant.

4. *Standpunt van Verweerder*

- De SOG van Careyn, de heer Verburg, vertelt dat hij in dienst is getreden in 2018 en is uitgegaan van de informatie van zijn voorganger. Hij erkent het snelle proces voor zowel de familie maar ook voor hem als arts. Van betrokken medewerkers (o.a. managers) is veel opeenvolgende informatie over de verhuizing van hoog- naar laagbouw ontvangen. Hij geeft aan dat Careyn er niet in is geslaagd hierover duidelijk te spreken met de familie. Tijdens de bespreking van het zorgleefplan (voorheen MDO) gingen de gesprekken voornamelijk over de achteruitgang van mevrouw na de CVA. Er zijn zorgaspecten besproken die de zorg zwaarder zouden kunnen maken. De arts had gedacht dat er aparte gesprekken zouden kunnen worden gevoerd over de verhuizing naar een verpleeghuis. De arts heeft vaak met de familie gesproken over de wens van mevrouw om in Tuindorp- Oost te willen blijven. Hij heeft steeds een afweging gemaakt of die wens kon prevaleren boven de zorgzwaarte.
- Careyn stelt dat ZZP 5 of ZZP 6 niet het criterium was voor overplaatsing. De vraag of de benodigde zorg geboden kan worden en of het zorgteam de zorg kon bieden en de mogelijkheden in de nieuwbouw en de verwachte groei van het team zowel mensen als kennis, waren leidend voor de arts. Deze verwachtingen van de arts konden echter niet waargemaakt worden. Het in Tuindorp- Oost blijven van mevrouw was gebaseerd op de verwachtingen van de arts over zowel de verwachte groei van het team als de kennis. Daarnaast maakte mevrouw gebruik van de tuinkamer. De arts had verwacht dat in de nieuwe situatie ook een dergelijke voorziening zou zijn en dat bleek niet zo te zijn. De arts wijst erop dat in augustus 2018 gesproken is over verhuizing naar een somatisch verpleeghuis, niet in september 2018. Door de arts is niet met de familie besproken dat de juiste zorg niet meer kon worden gegeven. Het is

lastig dat bij de zitting de zorgmedewerkers en zorgverantwoordelijke ontbreken. De managers en kwaliteitsverpleegkundigen zien wat goed en minder goed gaat bij de teams. Daarop wordt geleund door de arts, evenals op de signalen van de medewerkers.

- De SOG van Careyn stelt: ik wil altijd overeenstemming hebben om een besluit te nemen. Mogelijk ben ik te lang doorgegaan met mijn afwegingen 2x verhuizen, 2x naar een andere kamer, 2x een ander uitzicht t.o.v. 1x verhuizen. Maar ook de wens van de familie en mevrouw maakten zeker deel uit van mijn afwegingen.
- Careyn stelt: in het hele gebouw woonden nog 40 mensen. Zoals uit de historie in de documenten in de bijlage blijkt, was verhuizing al veel eerder bekend. De presentatie die gegeven is in augustus 2018 had veel beter gekund. Wat betreft de specifieke situatie met mevrouw, daarover zijn gesprekken gevoerd. Ook gesprekken met medewerkers. De arts moet de afweging maken. Er is getracht duidelijk en zorgvuldig te zijn. Er is een individueel gesprek gevoerd. We hebben ons wel gerealiseerd dat het een emotionele situatie is.
- Voor individuele casuïstiek gold dat er voldoende personeel en mogelijkheden zouden zijn om zorg te kunnen leveren volgens wet en richtlijnen. Risico's voor bewoners waren doorslaggevend. Er moet op tijd adequate zorg geleverd worden.
- M.b.t. de interne verhuizing naar de laagbouw en de zorgzwaarte merkt Careyn op dat de meeste bewoners een ZZP 4 hebben. Er zijn ook nog een aantal bewoners met ZZP 6. Bestuurder van Careyn stelt dat hij niet bekend is met de individuele dossiers. De zorgmanagers en behandelaren zijn bekend met de risico's voor de bewoners. Het advies van de arts is zwaarwegend voor de Raad van Bestuur.
- Na september 2018 is er niet meer gereageerd op de brieven van klager die daarna kwamen omdat de reactie een herhaling van zetten zou zijn. Er zijn na september 2018 nog wel gesprekken gevoerd. Careyn geeft aan dat dit is gedaan door Leny Kolkman.
- Op de vraag van de klachtencommissie of er nog plaats is in de laagbouw, geeft Careyn aan dat er nog 1 plaats is.

5. Beoordeling door de klachtencommissie (KC)

De klachtencommissie onderkent dat het transparant en duidelijk communiceren over een verhuizing van zeer oude bewoners niet gemakkelijk is. De klachtencommissie onderkent ook dat het maken van keuzes en nemen van besluiten m.b.t. de criteria voor een mogelijke externe verhuizing, moeilijk en complex is. Het persoonlijk bespreken van dit besluit, in plaats van het sturen van een juridisch formele brief, is wel wat verwacht kan worden van professionele medewerkers van een zorginstelling.
De klachtencommissie mist in de communicatie en het proces van interne- en externe verhuizing echter alle compassie die verwacht mag worden van professionele managers en bestuurders. Daarnaast mag ook zorgvuldige begeleiding verwacht worden bij het extern verhuizen van (zeer)oude bewoners en ook van de familieleden die hierbij noodzakelijk betrokken zijn. Het niet reageren op aangetekende brieven van klager karakteriseert de commissie niet alleen als onzorgvuldig maar ook als onfatsoenlijk. Zowel uit het schriftelijk verweer als de mondelinge beantwoording van vragen tijdens de hoorzitting blijkt dat zowel de bestuurder als de jurist, moeite heeft met het beantwoorden van de vragen in dezen. In het derde klachtonderdeel in het verweerschrift gaat Careyn zelfs niet in op de klacht m.b.t. zorg voor cliënte in de laatste maanden voor de verhuizing. De houding van de SOG van Careyn was in dit verband bewonderenswaardig omdat hij de complexe afwegingen goed en duidelijk kon verwoorden. Het is jammer dat het belang van mantelzorgers zoals klager die in de buurt wonen en een deel van de zorg kunnen

overnemen, onvoldoende gewicht hebben gekregen. Het is verbazingwekkend dat de risico's van het verplaatsen van een zeer oude mevrouw naar een verzorgingshuis buiten Utrecht en ver van de mantelzorgers, als licht zijn ingeschat.

6. Advies

Klacht voor zover deze gericht is op de communicatie rond de verhuizing: **gegrond**
Klacht voor zover deze gericht is op het besluit voor externe verhuizing en begeleiding van cliënt en familie: **gegrond**
Klacht voor zover deze gericht is op het niet reageren op (aangetekende)brieven: **gegrond**
Klacht voor zover deze is gericht op de zorg in de laatste maanden voor verhuizing: **geen oordeel**

7. Aanbevelingen aan de organisatie

- Evalueer dit proces van communicatie en besluitvorming. De keuzes die nu zijn gemaakt hebben veel negatieve publicaties voor Careyn opgeleverd in de pers. De keuzes hebben effect op de medewerkers van Careyn, het kunnen werven van goed personeel en het kunnen aanbieden van passende zorg.
- De commissie adviseert tevens om opnieuw met de familie van der Meulen te onderzoeken en te bespreken of de moeder van klager niet alsnog kan verhuizen naar de laagbouw van Tuindorp- Oost.

Het advies is gegeven te Woerden:
Mevrouw dr. J.P.R.B. Daudt, voorzitter, mevrouw mr. M. Stroetenga en de heer E.G.M. Otterloo, leden van de onafhankelijke klachtencommissie van Careyn.

Aldus opgesteld in viervoud, getekend en verzonden op 20 maart 2019,

Dr. J.P.R.B. Daudt,
Voorzitter